

1과목 : 비서실무

1. 비서직에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서직은 산업혁명 이후 기업이 급격히 증가함에 따라 보편적인 직업이 되었다.
- ② 비서직은 사회 변화와 함께 지속적으로 변화해 왔으며 최근기업 구조조정과 기술혁명, 전자사무시스템 등의 출현으로 팀을 보좌하는 역할에 대한 요구가 확대되고 있다.
- ③ 비서는 업무 수행 시 상사의 지시에 한정하여 정확하고 신속하게 업무를 처리해야 한다.
- ④ 비서는 지속적인 자기개발을 할 수 있도록 비서 재교육이 이루어질 필요가 있다.

2. IT 기업에 근무하는 박노을 비서는 어문학을 전공한 3년차 비서이다. 박비서는 최근 구조조정으로 회사의 분위기가 예전 같지 않은 상황이라 이직을 고민하고 있다. 다음 중 박비서의 경력개발계획으로 가장 적절한 것은?

- ① 박비서는 전문비서를 희망하므로 현재 재직 중인 회사에서 경력개발을 할 수 없다면 즉시 퇴사하고 구직활동을 다시 시작한다.
- ② 박비서는 먼저 자신의 경력에 관한 장기적인 목표를 확실히 한 후, 이에 따라 현재 실천할 수 있는 단기적이고 구체적인 계획을 수립한다.
- ③ 박비서는 IT회사에 재직할 경험을 바탕으로 유망한 4차 산업 기술 관련 대학원에 진학한다.
- ④ 박비서는 회사가 불안정한 상황이므로 이직 준비를 위해 회사 근무시간 중에 여유시간을 이용하여 이력서와 자기소개서를 업데이트한다.

3. 다음의 전화 대화 중 적절하지 않은 항목으로 묶인 것은?

비 서 : 안녕하십니까? 가나전자 사장실입니다.
 고 객 : 네, 삼신물산 김동훈 부장인데 사장님 통화 가능한가요?
 비 서 : 죄송합니다만 사장님은 지금 통화 중입니다. 잠시 기다려주십시오.
 고 객 : 예.
 비 서 : 예, 부장님.
 그럼, 통화 끝나시는 대로 연결해 드리겠습니다.
☞(비서는 통화 버튼을 눌러놓는다.)
 (통화가 길어진다.)
 비 서 : 부장님, 죄송합니다만 사장님께서 통화가 좀 길어지시는 것 같습니다. 계속 기다리시겠습니까? 아니면 통화끝나는 대로 연결해 드릴까요?
 고 객 : 그럼, 사장님 통화 끝나시는 대로 전화 부탁해요.
 비 서 : 네, 알겠습니다.
☞김 부장님, 제가 전화번호를 확인할 수 있을까요?
 고 객 : 515-7745입니다.
 비 서 : 네, 515-7745번이요, 사장님께서 통화 끝나는 대로 연락드리겠습니다. 안녕히 계십시오.

- ① a, b
- ② a, c

- ③ b, c
- ④ c, d

4. 다음 중 전화부가서비스 이용에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 이번 포럼에 참가했던 100명이 넘는 참가자에게 동일 메시지를 보내야 해서 크로켓 서비스를 이용해서 문자메시지를 발송하였다.
- ② 해외 출장 중인 상사 휴대폰 로밍 시에 무제한 요금제는 비용이 많이 발생하므로, 이동 중에 공유해야 할 자료와 정보는 별도로 이메일로 전송하였다.
- ③ 해외 지사와 연락을 할 때 시차로 업무시간 중 통화가 힘들어 전화 사서함을 이용해서 메시지를 주고받았다.
- ④ 비서가 상사와 함께 외부에서 개최하는 회의에 종일 참석하게 되어 착신 통화 전환을 해서 외부에서 사무실 전화 처리를 할 수 있도록 하였다.

5. 김비서가 근무하는 상공물산 사옥 준공식에 산업통상자원부 차관이 참석하게 되었다. 김비서의 업무처리 중 가장 적절한 것은?

- ① 차관의 일정은 기밀이므로 차관이 몇 시에 행사에 도착하는지 몇 시에 행사장을 떠나야 하는지 등에 대해서는 그 누구에게도 확인해서는 안 되고 차관실에 전적으로 맡겨야 한다.
- ② 상공물산 주차관리실에 연락하여 차관의 차량번호를 등록해 놓는다.
- ③ 의전 원칙에 따라 준공식이 시작한 후 차관이 도착하도록 일정을 수립한다.
- ④ 바쁜 차관의 일정을 고려하여 일정 중간에 자리를 비울 수 있도록 차관의 자리는 출입문 옆쪽으로 정한다.

6. 다음 중 비서의 자세로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 비서는 상사의 인간관계 관리자로서 상사의 인간관계에 차질이 생기지 않도록 최근에 만남이 소원했던 사람들이 누구인지 말씀드린다.
- ② 마감일이 임박해서야 일을 서두르는 상사에게 미리 미리 업무를 처리하는 것이 업무의 효율성을 높일 수 있음을 말씀드린다.
- ③ 비서는 상사의 장점은 대외적으로 높이고 약점은 비서가 보완할 수 있는 방안을 찾도록 노력한다.
- ④ 상사의 지시 사항 수행 중 발생한 문제는 업무 중간에 보고하고 상사의 의견을 듣는다.

7. 최근 벤처회사 대표 비서로 이직한 A비서는 급증한 업무량으로 매일 야근을 하면서 스트레스를 받고 있다. 다음 중 A비서의 업무 문제 해결 방법으로 가장 적절한 것은?

- ① 상사에게 솔직하게 어려움을 이야기한 후 비서 업무 분장을 조정해 줄 것을 상사에게 요청한다.
- ② 상사에게 업무의 우선순위를 검토해 줄 것을 요청한 후 우선순위가 높은 비서 업무에만 집중하는 것이 업무의 효율성을 높이는데 도움이 됨을 상사에게 말씀드린다.
- ③ 가급적이면 쉬운 일을 먼저 끝내 어려운 업무를 할 수 있는 시간을 확보한다.
- ④ A비서의 업무 중 사무관리 시스템으로 처리가 가능한 업무를 선별하여 사무관리 시스템으로 처리될 수 있는 방안을 담당 부서와 논의해 본다.

8. 다음 중 비서의 일정관리 업무 수행 방식으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 상사가 참석하는 행사에서 상사의 역할을 확인한 후 관련 자료를 준비하는 등의 보좌 업무를 수행한다.

- ① ㉠ 콤비나트(kombinat) - ㉡ 콘체른(concern)
- ② ㉠ 컨글로메리트(congolmerate) - ㉡ 트러스트(trust)
- ③ ㉠ 컨글로메리트(congolmerate) - ㉡ 콘체른(concern)
- ④ ㉠ 콤비나트(kombinat) - ㉡ 트러스트(trust)

29. 다음 중 조직문화의 기능에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 조직 구성원간의 정서적 유대감을 높여준다.
- ② 조직 구성원간의 커뮤니케이션 효율성을 높인다.
- ③ 강한 조직문화를 가진 기업의 경우, 전념도가 높아져 조직의 결속이 높아진다.
- ④ 조직문화는 항상 조직의 의사결정 효율성을 저해하는 요인으로 작용한다.

30. 다음 중 민츠버그(Minzberg)가 주장한 조직의 경영자에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 경영자는 대인적, 정보적, 의사결정적 역할을 수행한다고 주장하였다.
- ② 종업원을 채용, 훈련, 동기유발시키는 등의 리더로서의 역할은 경영자의 의사결정적 역할을 보여주는 것이다.
- ③ 기업 내외의 여러 이해집단과 접촉하는 것은 경영자의 정보적 역할을 보여주는 것이다.
- ④ 분쟁 해결자, 협상가로서의 역할을 수행하는 것은 경영자의 대인적 역할을 보여주는 것이다.

31. 다음 중 리더십 이론에 대한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 피들러(Fiedler)의 상황이론에 따르면, 집단상황이 리더에게 매우 호의적인 상황에서 관계지향적 리더가 가장 효과적인 것으로 나타났다.
- ② 허시(Hersey)와 블렌차드(Blanchard)의 상황이론에 의하면, 부하의 성숙도가 매우 높은 경우에는 위임형 리더십 스타일이 적합하다.
- ③ 블레이크(Blake)와 머튼(Mouton)의 관리격자모형은 생산에 대한 관심과 인간에 대한 관심으로 리더의 행동을 유형화 하였다.
- ④ 하우스(House)의 경로-목표이론에 의하면, 리더는 개인이나 집단 구성원이 추구하는 목표에 길잡이가 될 수 있을 때 효과적인 리더라고 할 수 있다.

32. 다음의 임금피크제에 대한 설명으로 가장 옳은 것은?

- ① 근속연수에 따라 호봉과 임금이 한없이 증가하는 것이다.
- ② 고령의 사원을 낮은 임금에 고용 보장을 해주기 위해 마련한 제도이다.
- ③ 임금하한제로서 기업의 임금부담을 줄일 수 있는 방안이다.
- ④ 저임금 노동자를 보호하기 위해 마련된 제도이다.

33. 다음은 각 동기부여 이론에서 주장하고 있는 특성을 설명한 것이다. 가장 옳지 않은 것은?

- ① 욕구단계이론 : 하위계층의 욕구로부터 단계적으로 나타난다.
- ② ERG이론 : 사람은 존재, 관계, 성장에 관한 세 단계의 욕구를 갖는다.
- ③ 동기-위생이론 : 동기요인은 만족요인, 위생요인은 불만족 요인으로 설명하고 있다.
- ④ 강화이론 : 사람은 행동과정에서 동기력 값이 가장 큰

대안을 선택하여 강화한다.

34. 다음 중 경영정보시스템(MIS)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 경영정보시스템은 인사관리, 판매관리, 재고관리, 회계관리 등의 분야에 걸쳐 다양하게 적용된다.
- ② 기업의 외부자원과 내부자원을 통합하여 고객의 요구에 맞게 서비스함으로써 업무생산성을 향상시키고, 고객 외부사업 파트너, 내부 종업원을 통일된 인터페이스를 통해 하나로 묶을 수 있는 e-Business를 의미한다.
- ③ 경영정보시스템의 역할은 운영적 역할, 관리적 역할 뿐 아니라 기업전체의 전략적 우위확보를 지원하는 전략적 역할을 포함하고 있다.
- ④ 경영정보시스템의 기능구조로는 거래처리시스템, 정보처리시스템, 프로그래밍 의사결정시스템, 의사결정지원시스템, 의사소통 시스템 등이 있다.

35. 다음의 제품수명주기(PLC)에 따른 특징과 마케팅 전략에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 도입기 : 제품 홍보를 알리는 공격적 광고 홍보 전략
- ② 성장기 : 매출이 증가하는 단계로 기존고객 유지 전략
- ③ 성숙기 : 경쟁이 가속화되는 관계로 시장점유 방어 전략
- ④ 쇠퇴기 : 판매부진과 이익감소로 원가관리 강화 전략

36. 다음은 경영분석에서 사용되는 주요 분석방법들 중 하나를 설명 한 내용이다. 아래의 분석기법은 무엇을 설명한 것인가?

- 기준 연도의 재무제표 각 항목 수치를 100%로 하고 비교 연도의 각 항목 수치를 이에 대한 백분율로 표시한다.
- 매출액 증가율, 순이익 증가율 등 성장성을 파악하는데 활용한다.

- ① 구성비율분석 ② 관계비율분석
- ③ 추세비율분석 ④ 유동비율분석

37. 다음 중 손익계산서에서 나타내는 산식으로 가장 옳은 것은?

- ① 매출총이익 = 매출액 - 판매비
- ② 영업이익 = 매출총이익 - 판매비와 일반관리비
- ③ 법인세차감전 순이익 = 영업이익 + 영업 외 수익
- ④ 당기순이익 = 매출총이익 - 영업이익

38. 설계·개발, 제조 및 유통·물류 등 생산과정에 디지털 자동화 솔루션이 결합된 정보통신기술(ICT)을 적용하여 생산성, 품질, 고객만족도를 향상시키는 지능형 생산공장을 일컫는 용어는 다음 중 무엇인가?

- ① 인더스트리 4.0 ② 스마트 공장
- ③ 사물인터넷 ④ 공장자동화

39. 다음의 물가지수(price index)에 대한 설명으로 가장 옳지 않은 것은?

- ① 종합적인 물가수준을 일정한 기준에 따라 지수로 나타낸 것이다.
- ② 어느 해의 물가지수가 105라면 기준연도에 비해 평균 물가 수준이 5% 감소하였다는 것을 나타낸다.
- ③ 물가지수는 상품별로 중요한 정도에 따라 가중치를 다르

May 5, 2018.①

Supplies Limited
316 Wilson boulevard
Arlington, VA 22207
USA

Dear sir or madam,②

This morning I received a carton of computer printout paper(stock number CP4-9). This paper is useless. The carton was damaged and wet, I'm returning it under separate cover.

We'd like a replacement as soon as possible.

Please call me if there are any questions?③

Thank you for your cooperation.

Cordially yours,④

Sophie Yang

- ① ① May 5, 2018.
- ② ② Dear sir or madam,
- ③ ③ Please call me if there are any questions?
- ④ ④ Cordially yours,

47. Choose one that is the most appropriate subject for the blank.

Subject: _____

From: lje@han.com

To: stevep@free.com

Dear Mr. Park,

We were given your name by Schmidt Ltd. in Germany. My name is Jeongeun Kim, and I am in charge of my company's PR Department. I'm emailing you regarding a future relationship between my company and yours. We wish to provide you with some information on our latest equipment. Should you wish to receive further information regarding this matter, please do not hesitate to contact me at the e-mail address.

I look forward to hearing from you.

Sincerely yours,

Jeongeun Kim
PR Manager

- ① New Terms and Conditions
- ② Asking for Additional Information
- ③ A Future Relationship

④ Introducing a New Employer

48. Refer to the following envelope and choose one which is not true.

Asia Technology Co., Ltd.
43, Sambong-ro, Jongno-gu
Seoul, Korea 11042

STAMP

VIA AIRMAIL

PERSONAL

Mr. John M. Baker
12/Floor, St. John's Building
33 Garden Road
Central, Hong Kong

- ① Sender works in Asia Technology Company in Seoul.
- ② The lower right hand side deals with the recipient's information.
- ③ This letter will be sent by airplane.
- ④ Mr. Baker's executive assistant can open the letter without permission.

49. What is INCORRECT about the following?

1. From July 21, Monday, Accounting class will be held in the library. There will be two sessions : intermediate level (11 a.m.) and advanced level (2 p.m.). Please encourage your staff to attend one of the sessions.

2. Please send me the names of all interested staff by July 12. They will be given a test so that we can decide which of the classes is best for them.

- ① The type of this writing is Memorandum.
- ② There are two different levels in Accounting class.
- ③ The receiver of this is another company which has business with the company of the writer.
- ④ All the people who want to take the class should take a test.

50. What is the purpose of the following passage?

As the project schedule is overdue, I need to stay more in Seoul.

My room at InterContinental is up to this coming Monday, 20th January. I tried to extend my booking but the hotel told me there is no available room. Please select a hotel near the project place. I need a room to 2nd of February.

- ① to extend a hotel reservation
- ② to reserve a hotel room

- ③ to reschedule the project
- ④ to select a project room

51. Ms. Kim, a secretary, should prepare a workshop based on the letter. Which is INCORRECT about the letter?

Thank you for your kind invitation to be the guest speaker at your organization's May meeting. I am happy to do so.

Per your request, I will give a lecture and slide show in the morning and present a workshop in the afternoon. The workshop is limited to twenty participants. We'll need long table (6 ft X 2ft) for the workshop, one per participant plus two additional ones for my use.

I am enclosing a contract for your convenience. Please note that 25% of the lecture and workshop fees are payable upon signing. The remainder, including transportation costs, can be paid at the conclusion of the workshop. As soon as the contract is returned, I will have my travel agent book the trip to take advantage of the lowest possible airfare.

- ① This is the reply to the invitation as a guest speaker.
- ② At the conclusion of the workshop, the writer can get 75% of the whole fees.
- ③ The writer asks the receiver of the letter to reserve the trip ticket.
- ④ The writer wants to use two long tables for the workshop for himself.

52. Belows are sets of phone conversation. Choose one that does not match correctly each other.

- ① A : Isn't that Seattle then?
B : No, you must have the wrong area code.
- ② A : Ms. Pearce asked me to call this morning.
B : May I speak to Ms. Pearce?
- ③ A : We can let you know what sizes are available.
B : Thanks. I can order what we need then.
- ④ A : When can I reach you?
B : I'll be in all evening.

53. Read the following conversation and choose one which is not true?

A : I'd like to reserve a round-trip ticket to Tokyo.
B : Business class or economy?
A : I want to travel executive class.
B : When do you want to travel?
A : On April 8th. And I'd like to get an open-ended return ticket, please.
B : Certainly. Shall I reserve it?
A : Yes, thanks.
B : I'll contact you when the ticket arrives.

- ① The airline needs to get in touch with customer regarding the ticket.
- ② The customer would like to book a business class.
- ③ The airline knows the customer's return date.

- ④ The customer is scheduled to leave for Tokyo on April 8th.

54. Which of the following is the most appropriate expression for the blank?

A : Could you tell us about your company?
B : Sure. It was founded in 1971, and we have approximately a quarter of a million employees.
A : What about your gross profit?
B : We have a gross profit of over \$150 million per annum.
A : _____
Where is the head office?
B : It's based in Incheon, which is on the outskirts of Seoul.
A : That's interesting. I would have thought the head office would be in Seoul.
B : It is located in that city for many reasons.

- ① I have one more question to ask you.
- ② You can ask me questions any time.
- ③ People here are working in three shifts.
- ④ Our company has a good reputation.

55. According to the following conversation, which one is true?

A : Good morning. May I help you?
B : Yes, please. I'm looking for the Marketing Department. I was told that it's on this floor.
A : I'm sorry, but the Marketing Department has moved to the 21st floor.
B : I see. Is there any stairs nearby?
A : Yes. just around the corner, sir. But you had better take the elevator on your left. You are on the fifth floor.
B : You're right. Thank you.
A : Marketing Department is on the right side of the elevator.

- ① Take the elevator to go to the Marketing Department.
- ② Marketing Department is on the fifth floor.
- ③ Marketing Department is by the stairs.
- ④ The stairs are down the end of the hall.

56. According to the following phone messages, which one is not true?

This is Juliet Kim. I'm sorry I'm not able to answer the phone at the moment as I'm on a business trip until next Tuesday. If you like to leave a message, please do after the beep. In ask of any urgency, please contact Mrs. J. S. Lee, extension 242. Thank you.

Hi, Juliet, this is James Park of CityCorp. It's 10:50 am Thursday, November 2nd. I was calling to let you know that we don't need your project report until next Friday. You don't need to return my call. Bye.

- ① Juliet Kim is not able to answer the phone until next Tuesday.

- ② James Park of CityCorp left the message on Juliet's answering machine.
- ③ James Park left a message on Juliet's answering machine to call him back.
- ④ Juliet asked Mrs. J. S. Lee to handle any urgency in her absence.

57. Read the following conversation and choose one which is not true?

Mr. Louis : I'm here for the convention, as a visitor.
 Ms. Jenkins : Okay. Can I have your ID, please?
 Every visitor has to be registered.
 Mr. Louis : Certainly. Here you are.
 Ms. Jenkins : Okay... Here's your ID back.
 We have our welcoming pack in this bag.
 In the welcoming pack, there should be a map of the hall so you can find your way.
 There is also a list of the participating companies and information about them.
 Mr. Louis : Thank you. Would it be possible to get some extra brochures? I want to share them with my colleagues.
 Ms. Jenkins : Sure, here you are, sir.
 If you need any help, please let me know.

- ① All visitors have to present their identification.
- ② Mr. Louis wants to give brochures to his colleagues.
- ③ Ms. Jenkins didn't prepare anything for the participants.
- ④ Mr. Louis can get information about participating companies.

58. Which is NOT the work that David has to do as a junior clerk?

Manager : As a junior clerk, you will have to do a lot of different jobs.
 David : I understand that and I am prepared.
 Manager : Well, that sounds very promising.
 Now, you will have to sort out the mail every morning and take it round to put on the office desks.
 David : Yes, sir.
 Manager : Next, you have to check all the newspapers to see if our advertisements have been printed correctly. That's very important.
 Are you careful at checking details?
 David : I think so. I used to help my father check the books for his business.
 I am sometimes a bit slow, I am afraid.

- ① He has to arrange the mail everyday.
- ② He has to check the company's advertisements in

the newspapers.

- ③ He has to check the books for business.
- ④ He has to check whether the advertisements are printed correctly or not.

59. Which is INCORRECT about the schedule?

Mr. Chun : Tell me how you've planned my next trip to New York.
 Secretary : You're leaving Seoul at 9:25 on Tuesday morning on KE840 and arriving in New York at 10 o'clock on the same day. Mr. John Smith will meet you at the John F. Kennedy airport and take you to the headquarters.
 Mr. Chun : Good.
 Secretary : You'll be staying at the New York Millennium Hilton.
 Mr. Chun : And on the way back?
 Secretary : The return flight leaves at 4 o'clock on Saturday afternoon and arrives in Seoul at 9:00 p.m. on Sunday. Mr. Kim will meet you at the baggage claim.

- ① At 6 p.m. on Saturday, Mr. Chun is in the plane coming to Seoul.
- ② Mr. Chun arrives in New York on Tuesday.
- ③ Mr. Chun will stay at Hilton for 5 nights.
- ④ The first schedule in New York starts in the headquarters.

60. Which of the following is the most appropriate expression

A : Ms. Kidman, how are you this morning?
 B : Couldn't be better, thank you. And you?
 A : Fine, thanks.
 Did you read over the brochure about plants?
 B : Yes, I'm looking forward to visiting the plants.
 A : There's nothing like seeing for oneself.
 B : _____
 A : You'll have a rewarding visit even though you have a tight schedule.
 B : I'm quite used to having a tight schedule.

- ① I don't agree with your opinion.
- ② The schedule is subject to change.
- ③ I'll take you to the plant.
- ④ You can say that again.

4과목 : 사무정보관리

61. 다음 중 외래어 표기법에 따라 올바르게 표기된 것으로 묶인 것은?

- ① 팜플렛, 리더십, 카페 ② 리더쉽, 약세서리, 타블렛

- ③ 약세사리, 리플렛, 팸플릿 ④ 카페, 리더십, 리플릿

62. 공기업 홍보팀에서 팀비서를 하고 있는 홍지영 비서가 다음과 같은 직무위임표에 의거해서 결재관련 업무를 진행한 것 중에서 가장 옳바르지 않게 진행된 것은?

업무내용	사장	전결권자		
		부사장	본부장	팀장
홍보기본 계획 수립	○			
홍보성 행사 주관			○	
광고 및 홍보물 제작				○
광고비 결재(3억원 이상)		○		
광고비 결재(3억원 미만)			○	
공보업무-보도자료 관리 등				○

- ① 홍보팀장 책임하에 작성한 2019년도 홍보기본 계획을 본부장, 부사장 검토를 거쳐서 사장님에게 최종 결재를 받았다.
- ② 홍보팀원으로서 홍보행사 기획안을 작성하여 본부장에게 결재를 받으려 했으나 휴가중이어서 부사장에게 대결을 받았다.
- ③ 3억원의 광고비 결재를 위해서 부사장의 전결을 받았다.
- ④ 신제품 출시에 관한 보도자료를 작성하여 홍보팀장의 전결을 받아서 언론기관에 배부하였다.

63. 공문서를 올바르게 작성하기 위해서는 올바른 문장부호 및 띄어 쓰기, 순화어 등을 사용하여야 한다. 이 원칙에 따라 공문서에 작성된 사항 중 옳바른 것을 모두 고르시오.

가. 2018. 9. 18(화)
 나. 원장 : 김진수
 다. 4. 23.~5. 23.
 라. 296억 달러
 마. 총 300여 명의

- ① 모두 ② 없음
- ③ 가, 다, 라, 마 ④ 다, 라, 마

64. 행정기관에서 일하고 있는 김비서는 2017년 11월 1일자로 변경된 공문서 작성방법에 따라서 기안문을 작성하고 있다. 다음 중 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 공문서를 작성할 때 숫자를 아라비아 숫자로 표기하였다.
- ② 음성정보나 영상정보와 연계된 바코드를 표기하였다.
- ③ 상위 항목부터 하위 항목은 1., 가., 1), 가), (1), (가) 순으로 하였다.
- ④ 본문의 첫째 항목(1., 2., 3.)은 왼쪽에서 6타를 띄어서 제목 밑에서 시작하도록 하였다.

65. 무역회사에 다니는 정비서는 영문 명함을 정리하고 있다. 아래 명함을 알파벳순으로 정리하시오.

가. Allyson Berberich
 나. Eric Burgess, Jr.
 다. Dr. Veronica Cochran
 라. Kim, Creig
 마. Burgess, Lynn
 바. Amy-Lynn Gochnauer, CMP

- ① 가 - 바 - 다 - 나 - 라 - 마
- ② 가 - 나 - 다 - 라 - 바 - 마
- ③ 가 - 나 - 마 - 다 - 바 - 라
- ④ 가 - 나 - 마 - 다 - 라 - 바

66. 아래와 같은 이메일 머리글의 일부분을 보고 알 수 있는 사항으로 가장 적절하지 않은 것은?

From: Ashley Taylor <ashley@abc.com>
 To: Yuna Lee <yuna2016@bcd.com>
 CC: <tiffany@bcd.com>; <irene@abc.com>; <sjones@bcd.com>
 Bcc: <secretaryjean@abc.com>
 Date: Fri 10 Aug 2018 08:27:18 AM
 Subject : Monthly Report (July 2018)

- ① 이 이메일을 받아서 다른 사람에게 포워드 할 수 있는 사람은 모두 5명이다.
- ② Yuna Lee가 이메일을 받은 일시는 2018년 8월 10일 오전 8시 27분 18초이다.
- ③ secretaryjean@abc.com이 받은 메일에는 자신의 메일 주소가 기재되어 있지 않다.
- ④ tiffany@bcd.com은 secretaryjean@abc.com이 해당 메일을 받았다는 사실을 모른다.

67. 다음에서 열거된 전자문서에 관한 설명으로 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 전자문서는 특별히 규정되지 않은 한 종이 문서와 동일하게 효력을 갖는다.
- ② 전자문서는 종이문서에 비해 작성, 유통, 보관, 검색이 용이 하지만, 종이문서에 비해 유실과 같은 사고에는 취약하다.
- ③ 전자문서 사용은 문서 보관에 필요한 공간이나 공간 유지비용을 절감시켜 준다.
- ④ 전자문서 작성자가 수신확인을 조건으로 전자문서를 송신한 경우 작성자가 수신확인통지를 받기 전까지는 그 전자문서는 송신되지 않은 것으로 간주된다.

68. 건설회사에 근무하는 고비서는 정보 보안에 신경 쓰라는 상사의 지시에 따라 대외비 전자 문서에 보안을 설정하고 있다. 다음 중 전자 문서에 보안 및 암호 설정에 관한 내용이 가장 적절하지 않은 것은?

- ① 한글 2010 파일은 [보안]탭에서 [암호설정]을 선택 후 설정한다.
- ② PDF 파일은 Acrobat Pro 소프트웨어를 이용해서 암호를 설정한다.
- ③ 엑셀 2010 파일은 암호를 1자 이상으로 설정 가능하다.
- ④ 한글 2010 파일은 인쇄를 제한하는 배포용 문서로 저장하는 것은 불가능하다.

69. 다음과 같이 어플리케이션을 이용하여 업무처리를 하고 있다. 이 중 가장 적합하지 않은 경우는?

- ③ 중국은 1981~1984년의 대인신뢰도 조사결과 자료가 없다.
- ❶ 이 그래프는 누적 꺾은선 그래프로서 시간흐름에 따른 변화를 보기에 편하다.

75. 상공상사(주) 김미소 비서는 상사 집무실의 프린터를 스마트폰에서 바로 인쇄를 할 수 있는 기종으로 바꾸기 위하여 적당한 프린터를 3개 정도 조사하여 상사에게 보고하려고 한다. 이때 프린터에 필요한 기능끼리 묶인 것은?

- ① 와이브로 기능, 와이파이 기능
- ❷ 블루투스 기능, 와이파이 기능
- ③ 와이파이 기능, MHL 기능
- ④ 블루투스 기능, MHL 기능

76. 다음의 신문기사 내용에 해당하며 ★에 들어가야 할 컴퓨터 범죄는?

‘중요한 보안 경고’란 제목으로 포털사에서 전송한 것처럼 위장한 ★메일이 발견됐다. 안전하게 계정을 보호하고 싶은 이용자의 심리를 이용한 사회공학적인 기법의 공격으로 이용자들의 세심한 주의가 필요하다. 지난 21일 전송된 ★메일은 포털사이트 D사에서 보낸 것처럼 위장하고 있다. ‘중요한 보안 경고’ 제목과 함께 “다른 IP 위치에서 귀하의 메일 계정에 불법적인 시도를 발견했다”며 “안전을 위해 계정을 계속 사용하려면 ‘지금 여기를 누르십시오’ 버튼을 클릭 할 것”을 권고하고 있다. 특히, 보낸사람은 D사로 되어 있지만, 이메일 주소를 살펴보면 발전기 관련 업체 메일이 기재돼 있다. 이는 공격자가 특정 기업을 해킹해 해당 기업이 악용된 것으로 추정할 수 있는 대목이다. <후략>
<보안뉴스, 2018.8.23,발췌> www.boannews.com

- ① 파밍
- ❷ 피싱
- ③ 스미싱
- ④ 디도스

77. 비서가 상사의 개인정보 및 인맥관리를 위한 주소록 관리를 담당하고 있다. 다음 중 개인정보 처리와 관련한 업무처리 가 가장 올바른 것은?

- ① 상사의 주민등록번호 및 각종 아이디 및 패스워드가 기재된 개인 정보 파일은 매우 빈번하게 사용하므로, 업무 중에는 암호화를 풀고, 퇴근 시에 암호를 걸어 보관하였다.
- ② 상사의 여권번호를 포함한 개인정보파일 및 외부인 연락처 파일이 저장된 컴퓨터 전체를 비밀번호로 로그인하도록 암호화하였으므로 개별파일은 암호화하지 않았다.
- ❸ 상사에게 비서가 개인정보를 제공하고 활용하는데 동의한다고하는 개인정보제공 및 활용동의서를 미리 받아두었다.
- ④ 상사의 개인정보 신상카드에 비어 있는 칸이 있는 경우, 상사에게 여쭙어서 모든 칸을 채워 놓는다.

78. 다음 중 감사장을 적절하게 작성하지 않은 비서를 묶인 것은?

가. 김비서는 상사가 출장 후 도움을 준 거래처 대표를 위한 감사장을 작성하면서 도움을 준 내용을 상세하게 언급하면서 감사장을 작성하였다.
 나. 미비서는 창립기념행사에 참석해서 강연해준 박교수에게 감사편지를 작성하면서 강연 주제를 구체적으로 언급하면서 감사의 내용을 기재하였다.
 다. 최비서는 상사 대표이사 취임축하에 대한 감사장을 작성하면서 포부와 결의를 언급하면서 보내준 선물 품목을 상세히 언급하면서 감사의 글을 작성하였다.
 라. 나비서는 상사의 부친상의 문상에 대한 답례장을 작성하면서 메일머지를 이용하여 부의금액을 정확하게 기재하면서 감사의 내용을 기재하였다.
 마. 서비서는 문상 답례장을 작성하면서 계절인사를 간략하게 언급하고 담백하게 문상에 대한 감사의 내용을 기재하였다.

- ① 김비서, 이비서
- ② 김비서, 서비서
- ③ 최비서, 이비서
- ❹ 최비서, 나비서

79. 다음의 컴퓨터 용어 중 설명이 틀린 것은?

- ① 게이트웨이(Gateway) : 서로 다른 프로토콜 사이를 변환하는 하드웨어 또는 소프트웨어, 또는 다른 시스템에 대한 액세스를 제공하는 모든 매카니즘을 말한다.
- ② 도메인 이름 서버(DNS Server) : 도메인 이름을 IP 주소로 변환하기 위해 DNS를 사용하는 서버이다.
- ③ 디버깅(Debugging) : 컴퓨터 프로그램이나 하드웨어 장치에서 잘못된 부분(버그)을 찾아서 수정하는 것
- ❹ 라우터(Router): PC나 노트북, 휴대폰 등 각종 저장매체에 남아 있는 디지털 정보를 분석하는 기술 또는 작업

80. 다음과 같이 문서 및 우편물을 발송하는 업무를 진행하고 있다. 이때 가장 적절하지 않은 업무처리끼리 묶인 것은?

가. 문서를 발송하기 전에 상사의 서명 날인을 받은 후 스캔본을 보관해두었다.
 나. 월임대료를 석 달째 미납하고 있는 임차업체에 최고장을 작성하여 내용증명으로 발송하였다.
 다. 창립기념식 초청장 발송용 우편물 레이블을 파워포인트를 이용하여 메일머지해서 작성하였다.
 라. 고객사은품으로 상품권을 현금등기로 발송하였다.
 마. 주주총회 안내문을 우편으로 발송하면서 요금후납제도를 이용하였다.

- ① 가, 나, 다, 라, 마
- ② 나, 다, 라, 마
- ③ 다, 라, 마
- ❹ 다, 라

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
③	②	③	②	②	②	④	④	④	②
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
③	①	①	④	②	③	②	③	④	③
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
①	③	④	③	①	④	②	①	④	①
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
①	②	④	②	②	③	②	②	②	②
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
④	②	④	③	①	④	③	④	③	②
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
③	②	③	①	①	③	③	③	③	④
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
④	②	④	④	③	②	②	④	②	①
71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
④	③	③	④	②	②	③	④	④	④